**Požadavky na funkci centrálního dispečinku (Helpdesk)**

1. **Provozní doba, přístup zákazníka do systému**

* Provozní doba – nepřetržitá (24 hodin denně, 365 dní v roce)
* Přístup do systému – po internetu
* Možnost adresného přístupu vyššího počtu zaměstnanců zákazníka

1. **Helpdesk**

* Centrální dispečink funguje rovněž jako helpdesk – kontaktní místo pro zákazníka včetně kontaktního místa pro případné telefonické nahlášení havárie, a její následné řešení havarijními pracovníky v terénu.
* Dispečink zajišťuje evidenci všech požadavků předložených oprávněnými pracovníky zákazníka v databázi systému a jejich předání oprávněnému řešiteli.

1. **Pravidelná plánovaná údržba a revize**

* Systém umožňuje plánování pravidelné údržby a revizí zařízení na stanovené období. Jedná se o opakované činnosti vykonávané v rozsahu a v termínech stanovených smlouvou – plán preventivní údržby a revizí
* Evidence revizních zpráv
* Evidence dohodnutých protokolů o důležitých servisních prohlídkách

1. **Požadavky na servisní zásah, opravu atd.**

* Systém zajišťuje kompletní správu zadaných požadavků na mimořádné zásahy. Jedná se o zásahy vyžádané oprávněnými pracovníky zákazníka, které nejsou náplní pravidelných - plánovaných služeb
* Stanovení priority požadavku podle kritérií a úrovní (realizace požadavku ten samý den, realizace požadavku do 24 hodin, realizace požadavku do 72 hodin), které označí objednatel
* Systém umožňuje sledovat plnění požadavku zákazníka – systém zajišťuje tuto evidenci:
* Identifikaci žadatele
* Datum a čas podání požadavku
* Priorita žádosti
* Informace o požadavku
* Datum a čas reakce na požadavek
* Datum a čas vyřízení požadavku – realizace
* Poznámky, komentáře
* Automatické odesílání informací o stavu řešení požadavku dle konkrétního nastavení systému
* Možnost tisku reportů, které dokumentují veškeré převzaté požadavky a stav jejich plnění

1. **Náklady**

* Systém umožňuje sledovat finanční náročnost oprav a údržby vybraných technických zařízení budovy

1. **Reporty**

* Systém umožňuje vytváření reportů z dostupných dat podle požadavků zákazníka   
  ve standardních formátech (např. MS Excel)